

DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS

CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :

A. Gerin, *Un an après l'actualisation du livre blanc, quelles perspectives pour améliorer l'accompagnement des victimes d'accidents corporels ?* bjda.fr 2019, n° 62

Un an après l'actualisation du livre blanc, quelles perspectives pour améliorer l'accompagnement des victimes d'accidents corporels ?

Préjudice corporel – Assurance – Livre blanc – Accompagnement – Handicap – Réadaptation

La place de l'assureur dans le parcours de réadaptation des victimes gravement accidentées est régulièrement questionnée. L'assureur doit-il se contenter de son rôle de régulateur ou peut-il participer à la mise en place de solutions concrètes pour accompagner les victimes et leurs proches dans l'élaboration de leur projet de vie ?

Cette problématique participe d'une réflexion globale sur l'amélioration de la prise en charge des victimes d'accidents corporels qui trouve son origine dans deux textes fondamentaux.

La Loi du 5 Juillet 1985 « tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation »¹ obligeait les assureurs à adapter leurs pratiques pour se rapprocher des victimes et formuler, dans un certain délai, des offres complètes et suffisantes².

Vingt ans plus tard, la Loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »³ posait, quant à elle, l'inclusion et

¹ L. n° 85-677 du 5 Juil. 1985, *JORF* 6 juillet 1985 rectificatif *JORF* 23 novembre 1985.

² J.-M. SARAFIAN, *L'assistance aux victimes : un enjeu pour les assureurs européens*, in *Focus, Case Management : l'approche globale de la victime*, SCOR, 2003, p. 3-5

³ L. n° 2005-102 du 11 Fév. 2005, *JORF* n°36 du 12 Février 2005, page 2353

l'autonomie des personnes en situation de handicap dans le milieu dit « ordinaire » comme un enjeu sociétal majeur.

Alors que les efforts des régleurs s'étaient, jusque-là, essentiellement concentrés sur l'aspect indemnitaire de la réparation, l'idée est alors apparue de développer des solutions alternatives à la compensation financière.

C'est ainsi que dans leur « Livre Blanc sur l'indemnisation du préjudice corporel », publié en Avril 2008, les assureurs exprimaient la volonté d'œuvrer pour la réinsertion socio-professionnelle en participant activement à l'élaboration du projet de vie des victimes lourdement handicapées⁴.

Compte tenu du poids des dossiers corporels sur la charge sinistre totale⁵, cette approche était présentée comme une solution avantageuse à la fois pour la victime, qui se verrait proposer des solutions concrètes, et l'assureur, qui maîtriserait les coûts pour les postes de préjudice les plus lourds.

La possibilité pour les assureurs de s'immiscer dans le parcours de réadaptation des victimes suscitait d'emblée une certaine méfiance de la part des praticiens et de la doctrine qui craignaient qu'il ne soit porté atteinte au principe indemnitaire et ses corollaires⁶.

Ce débat explique pourquoi les assureurs peinent, depuis dix ans, à mettre en place des solutions alternatives à la stricte compensation financière dans le domaine de la réparation du préjudice corporel.

En Avril 2018, les assureurs persistent pourtant en publiant une version actualisée de leur Livre Blanc intitulée « Dommages corporels : pour un meilleur accompagnement de l'indemnisation des victimes »⁷. Une charte des bonnes pratiques instaure au profit des victimes le droit à bénéficier d'un dispositif d'accompagnement personnalisé permettant d'apporter des réponses concrètes et immédiates aux besoins des grands blessés pour faciliter le retour au domicile et la réinsertion sociale et professionnelle.

Cette approche entre en résonance avec la volonté politique de favoriser les solutions inclusives, comme en témoigne le discours de Madame Sophie Cluzel, Secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées, lors du deuxième Comité de transformation de l'offre d'accompagnement le 29 Janvier 2019⁸.

Dès lors, comment développer un modèle innovant qui placerait l'accompagnement des victimes d'accident en situation de handicap au cœur du processus de réparation intégrale ?

⁴ Association Française de l'Assurance, *L'indemnisation du dommage corporel – Livre Blanc*, 2008, FFSA

⁵ Les assureurs indemnisent en moyenne 450 000 victimes d'accident corporels par an pour un coût total de 5 milliards d'euros. Chiffres cités dans le Livre Blanc.

Fédération Française de l'Assurance, *Dommages corporels : pour un meilleur accompagnement de l'indemnisation des victimes – Livre Blanc*, 2018, FFA

⁶ S. Porchy-Simon, Panorama de l'existant : le point de vue de l'universitaire, in *Gaz. Pal., De l'indemnisation à la réparation : comment favoriser la réinsertion des grands blessés ?*, 2015, n° 220 –(226t4), p. 3-11

⁷ Fédération Française de l'Assurance, *Dommages corporels : pour un meilleur accompagnement de l'indemnisation des victimes – Livre Blanc*, 2018, FFA

⁸ « L'attente des personnes est simple : être citoyens à part entière et vivre dignement tout en exerçant leurs droits. Pour cela, nous devons offrir un accompagnement à tous ceux qui en ont besoin, car laisser les gens sans solution c'est tout l'inverse de la société inclusive que je souhaite »

Retranscription des propos de Sophie Cluzel, Comité de pilotage – Transformation de l'offre d'accompagnement, handicap.gouv.fr, 29 janvier 2019

La question centrale reste la conciliation entre accompagnement dans le parcours de réadaptation et respect des droits fondamentaux (I). En réalité, c'est en adoptant une vision nouvelle de la réparation intégrale que le modèle actuel pourra être transformé (II).

I - L'accompagnement vers la réadaptation à l'épreuve des principes fondamentaux de la réparation intégrale

L'accident corporel provoque un véritable bouleversement dans la vie des victimes et de leurs familles qui doivent s'adapter à un nouvel environnement dont le handicap devient un paramètre essentiel.

Le principe de la réparation intégrale, consacré en droit français et européen, oblige le responsable à remettre la victime dans la situation la plus proche possible de celle où elle se trouvait avant l'accident⁹. D'origine prétorienne, ce droit fondamental est repris expressément dans le projet de réforme de la Responsabilité Civile¹⁰.

Cette conception de la réparation, qui consiste à effacer le préjudice comme s'il n'avait jamais existé, est difficile à appréhender dans le cas des grands blessés. En effet, comment rétablir la situation antérieure lorsqu'il subsiste un handicap ?

L'évolution du droit de la responsabilité a été guidée jusqu'à présent par une nécessité : celle de rétablir l'équilibre rompu par une juste compensation financière du préjudice. Le processus d'indemnisation, s'il apparaît objectivement protecteur pour les victimes s'avère cependant insatisfaisant à plusieurs égards. Long et onéreux, le système actuel ne permet pas aux victimes de trouver une réponse à leur droit fondamental : celui de se reconstruire après un accident.

A) La réadaptation, enjeu central de la réparation intégrale

Selon une étude réalisée en 2007, seulement 39 % des victimes gravement accidentées déclaraient que les indemnités qui leur avaient été versées avaient permis de réorganiser leur vie sociale ou professionnelle¹¹.

Le principe de libre disposition interdit au régleur de contrôler *a posteriori* l'utilisation des fonds qui ont été versés. Une fois libéré de sa dette, l'assureur ne peut donc pas imposer à la victime d'utiliser l'indemnité selon la répartition qui a été fixée dans le cadre de l'indemnisation. La victime est libre d'employer la somme d'argent qu'elle a perçue comme elle le souhaite.

En pratique, les victimes se trouvent souvent très démunies face aux démarches à accomplir pour gérer le handicap. Elles basculent du jour au lendemain dans un nouvel environnement avec ses règles, ses codes et ses méandres. Le parcours pour retrouver un équilibre sur le plan physique, psychique et social est long et complexe.

Le processus d'indemnisation dure, bien souvent, plusieurs années. Même si des provisions ont été réglées périodiquement, les victimes et leurs familles ont dû trouver par leurs propres moyens des solutions pour organiser leur quotidien. Lorsque l'indemnité définitive est versée, la situation des victimes a pu dériver vers une désocialisation qu'une somme d'argent, aussi

⁹ En droit français : arrêt de principe Cass. civ. 2, 28 oct. 1954, JCP 1955

En droit européen : résolution 75-7 du Conseil de l'Europe relative à la réparation des dommages en cas de lésions corporelles et de décès

¹⁰ Article 1258 du code civil - Projet de réforme de la Responsabilité Civile, Mars 2017, Ministère de la Justice

¹¹ Association Française de l'Assurance, *Op. Cit.*

importante soit-elle, ne peut pas enrayer. Ce cas de figure est d'autant plus fréquent que le processus d'indemnisation génère une situation d'attente qui fige toute velléité de changement. Puisque l'indemnité, objet de discussions entre son conseil et l'assureur réglé, est censée apporter la solution à tous ses problèmes, la victime se trouve réduite à une attitude passive.

Or, lorsque la parole est donnée aux victimes, il apparaît que l'enjeu principal de la réparation intégrale consiste avant tout, pour l'individu, à retrouver le pouvoir d'agir, c'est-à-dire l'autonomie qui lui permet de prendre en toute liberté les décisions concernant ses choix de vie¹².

Dès lors, l'accompagnement vers la réadaptation apparaît comme un élément essentiel de la réparation intégrale, entendue non plus comme la restauration de la situation antérieure mais comme un processus de changement.

Il ne s'agit pas seulement de chiffrer un coût pour rétablir à l'identique ce qui a été détruit mais d'accompagner vers la construction d'une nouvelle réalité dans laquelle l'individu retrouvera toute sa place.

Pour être compatible avec les principes fondamentaux protecteurs des droits des victimes, encore faut-il que l'accompagnement respecte certains préceptes.

B) L'accompagnement en question

Le principe de libre disposition et le développement du pouvoir d'agir participent du même mouvement. Dans les deux cas, il s'agit de mettre en avant et de respecter la volonté de l'individu à qui il appartient de construire son projet de vie selon la direction qu'il a choisie.

La mise en place d'un dispositif d'accompagnement au bénéfice des victimes en situation de handicap doit avoir pour seul objectif d'aider le bénéficiaire à franchir les étapes qui jalonnent son parcours de réadaptation afin de lui permettre de faire évoluer sa situation vers le plus d'autonomie possible.

En aucun cas l'accompagnement ne doit être motivé par des considérations d'ordre économique, telles que la maîtrise du coût de la réparation.

Le Livre Blanc publié en 2008 avait introduit la notion de mitigation, en totale opposition avec le droit positif actuel. Les assureurs présentaient l'élaboration concertée du projet de vie comme un moyen de faire participer la victime à l'amélioration de sa situation¹³.

Cette proposition a fait l'objet de nombreuses controverses. La consécration d'une démarche de réhabilitation volontariste conduirait à une immixtion de l'assureur dans le choix de vie de la victime, ce qui remettrait dangereusement en cause le cœur du droit du dommage corporel¹⁴.

L'accompagnement dans le parcours de réadaptation ne consiste pas à apporter une solution sur un point particulier en fonction de motifs propres au financeur. Il s'agit au contraire d'une démarche holistique qui permet d'ouvrir le champ des possibles afin de traiter la situation dans toutes ses dimensions.

¹² V. Bustreel et A.-C. Leconte, *La parole est aux personnes, in De l'indemnisation à la réparation : comment favoriser la réinsertion des grands blessés ?*, Gaz. Pal. 2015, n° 220 (226u1), p.18-20.

¹³ Association Française de l'Assurance, *op. cit.*

¹⁴ S. Porchy-Simon, *op. cit.*

La position des assureurs semble avoir sensiblement évolué puisque dans la version actualisée du Livre Blanc parue en Avril 2018, la réinsertion socio-professionnelle est présentée comme un droit dont peut se prévaloir la victime et non plus comme une obligation à sa charge.

La profession formalise dans la charte des bonnes pratiques sa volonté d'améliorer la prise en charge des victimes d'accident par la mise en place de moyens humains et financiers permettant d'apporter sans délai des solutions concrètes dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement personnalisé¹⁵.

Cette déclaration d'intention est une bonne chose à condition que sa mise en œuvre soit compatible avec le respect des droits fondamentaux de la réparation. Il faudra notamment apporter une attention particulière aux modèles qui seront développés.

II – De l'indemnisation à la réadaptation : vers un nouveau modèle de réparation intégrale

La réparation du préjudice corporel est aujourd'hui essentiellement analysée par le prisme de son financement. Il existe en effet deux alternatives : soit le régleur met à la disposition de la victime une somme d'argent équivalente au préjudice qu'elle a subi à charge pour elle de l'utiliser comme bon lui semble, soit il finance directement des solutions concrètes pour réparer les dommages causés.

Si l'on envisage la réparation intégrale comme un processus de changement, il devient nécessaire de prendre en compte la situation dans toute sa complexité. Les différents acteurs devront sortir de la logique indemnitaire pour permettre la mise en œuvre d'une démarche globale basée sur le pouvoir d'agir du bénéficiaire. Ce nouveau paradigme nécessite une transformation en profondeur du modèle existant pour s'orienter vers des solutions innovantes telles que le Case Management, qu'il conviendra d'adapter aux spécificités du droit français.

A) Réparation en nature ou par équivalent, l'éternel débat

Il existe aujourd'hui deux modes de réparation que l'on a pour habitude d'opposer : la réparation par équivalent et la réparation en nature.

Si la réparation en nature a pu être mise en œuvre dans plusieurs domaines (sinistres matériels habitation et automobile), son application au préjudice corporel s'avère plus délicate.

Le principe de libre disposition du corps humain, qui trouve son prolongement dans le principe de libre utilisation des dommages et intérêts, explique la prévalence de la réparation par équivalent dans le domaine des accidents corporels¹⁶

Pour autant, les assureurs estiment aujourd'hui que leur rôle ne doit pas se limiter à une prestation strictement pécuniaire. Les initiatives qui se développent depuis quelques années reposent sur différents modèles. Il peut s'agir de prestations ponctuelles fournies par les filiales d'assistance (aide-ménagère, taxi, soutien scolaire...) ou d'un suivi plus approfondi réalisé par une équipe pluridisciplinaire (réinsertion professionnelle, appareillage...)¹⁷.

Si cette démarche est relativement bien acceptée par les assurés dans le cadre des dossiers contractuels (type prévoyance individuelle) ou de recours, elle suscite en revanche plus de méfiance lorsque l'assureur propose ce type de prestations aux victimes indemnisées dans le

¹⁵ Fédération Française de l'Assurance, *op. cit.*

¹⁶ S. Porchy-Simon, *op. cit.*

¹⁷ Pour l'expérience menée par Covéa, voir J.-C. Riou, *Assurance et droits fondamentaux* », Argus de l'Assurance, 11 Mai 2018 (7555-7556), p.40-41

cadre d'une garantie Responsabilité Civile. Le fait que l'assureur se trouve à la fois en position de régleur et de fournisseur de service peut laisser penser qu'il aura tendance à privilégier ses intérêts financiers plutôt que ceux de la victime.

La réparation en nature présente néanmoins certains avantages, comme le fait de proposer des solutions concrètes aux victimes qui ont besoin d'être accompagnées dans leur parcours de réadaptation, ce que la réparation par équivalent ne permet pas.

Dans le prolongement du projet de réforme de la responsabilité civile¹⁸, certains postes de préjudice touchant à la sphère exclusivement matérielle (aménagement du logement, aménagement du véhicule, aides techniques, prothèses) pourraient se prêter assez facilement à la réparation en nature. A condition de laisser la victime totalement libre de choisir la solution qui lui convient, l'assureur pourrait faire intervenir des prestataires de son réseau sans contrevenir aux principes fondamentaux.

Pour les postes les plus onéreux (tierce personne définitive, perte de gains professionnels futurs), la réparation en nature suppose que l'assureur intervienne dans le parcours de réinsertion de la victime. C'est sur ce point que le débat sur le respect des droits fondamentaux émerge¹⁹.

La réparation du dommage corporel est une matière complexe qui nécessite d'être appréhendée dans sa dimension financière mais également humaine. La réponse viendra peut-être de dispositifs déjà éprouvés par nos voisins européens et anglo-saxons qui ont pris une certaine avance dans le domaine de l'accompagnement.

B) Exemple d'un modèle innovant : le Case Management

Le Case Management est né en Amérique du Nord dans les années 70, afin de répondre aux besoins spécifiques des populations en situation de grande précarité. Le projet était initialement développé pour coordonner les services de soins et gérer les cas pour lesquelles une réponse classique de type institutionnelle n'était pas suffisante. Fort de son succès, il s'est étendu dans de nombreux pays occidentaux et couvre aujourd'hui des domaines divers (santé mentale, travail social, assurances...).

Le Case Management peut être défini comme un dispositif d'accompagnement personnalisé qui a pour objectif de décloisonner les modèles de prise en charge des publics fragiles afin de gérer de façon intégrative les situations complexes.

Encore méconnu en France, il se déploie peu à peu dans une version qui repose sur une méthode dite « agile » visant à développer le pouvoir d'agir des bénéficiaires.

L'accompagnement est centré sur les ressources de la situation qui seront développées pour faire évoluer la situation et non sur les déficits qu'il convient de combler pour atteindre un objectif prédéterminé.

Par le dialogue, le Case Manager ouvre le champ des possibles et implique le bénéficiaire dans le processus de changement en l'aidant à faire la lumière sur sa situation et sur le sens que cela

¹⁸ Article 1260 et suivants du code civil - Projet de réforme de la Responsabilité Civile, Mars 2017, Ministère de la Justice

¹⁹ L. Clerc-Renaud, Ph. Hingray et F. Bibal, Table ronde : recherche des points d'amélioration : « comment faire sauter les verrous », in Gazette du Palais, *De l'indemnisation à la réparation : comment favoriser la réinsertion des grands blessés ?* 2015, n°220 (226t1), p. 28-33

a pour lui. Ce dernier devient acteur à part entière de son parcours de vie, qu'il construit à son rythme et selon sa propre volonté.

Contrairement au modèle traditionnel de prise en charge, le Case Manager ne se pose pas en sachant pour orienter le bénéficiaire dans une direction qu'il juge bonne pour lui. Il instaure une relation personnalisée, de confiance qui favorise l'interaction dans un rapport d'égal à égal. Cette posture permet à une personne qui se sent vulnérable d'exprimer ses désirs, de prendre confiance dans son jugement et dans sa capacité à agir.

Le Case Manager est un maillon essentiel dans la construction du parcours de réadaptation. A partir du sens que le bénéficiaire va donner à sa situation, il constitue un réseau de professionnels et coordonne l'intervention des différents acteurs qui seront amenés à intervenir pour la mise en œuvre du projet de vie.

En tant que référent unique de la situation, le Case Manager apparaît, en quelque sorte, comme le chef d'orchestre du processus de changement. Il coordonne l'intervention des différents partenaires qui vont « mettre en musique » la partition écrite par le bénéficiaire.

Appliqué au domaine de la réparation du dommage corporel, ce dispositif d'accompagnement présente de nombreux avantages, tant pour le régleur que pour la victime.

Le Case Manager apparaît comme un agent facilitateur du processus de réparation. En faisant émerger un projet de vie qui fait sens pour la victime, il ouvre la voie de la réadaptation. Il traite l'assureur comme un partenaire qui apporte des ressources à la situation, soit par le versement d'une indemnité, soit par la fourniture d'une prestation de service. L'implication du bénéficiaire lui permet de quitter de son statut de victime pour construire un projet réaliste, grâce auquel il parviendra à gérer son handicap et se réinsérer dans le milieu « ordinaire ».

Le Case Management suscite beaucoup d'intérêt auprès des assureurs qui ont repris cette idée dans la version actualisée du Livre Blanc²⁰.

Pour intégrer ce dispositif d'accompagnement au cœur du processus de réparation intégrale, il est nécessaire de développer un modèle garantissant le respect des principes fondamentaux.

Tout d'abord, il est primordial de laisser la victime libre de recourir ou non aux services d'un Case Manager. Ce dispositif n'est efficace que s'il recueille l'adhésion complète du bénéficiaire. Le Case Manager doit s'assurer à tout moment que la victime interprète l'accompagnement comme une ressource et non comme une contrainte.

Ensuite, il est très important que le Case Manager intervienne dans l'intérêt exclusif de la victime. Cela impose de détacher un professionnel qui agira en toute indépendance pour atteindre un seul objectif : développer le pouvoir d'agir du bénéficiaire.

Enfin, la fonction de Case Manager doit être exercée par un professionnel qui a suivi une formation spécifique. Il existe aujourd'hui un diplôme universitaire, délivré par l'Université de Tours, qui permet à des professionnels venus d'horizons totalement différents (assureurs, infirmiers, travailleurs sociaux, ergothérapeutes...) de développer les compétences nécessaires pour exercer ce nouveau métier dans leurs domaines respectifs. Ces derniers se sont regroupés en association qui garantit le respect d'une éthique préservant l'intérêt des bénéficiaires.

En ce qui concerne le domaine particulier du préjudice corporel, plusieurs modèles sont envisageables. Certains assureurs commencent à intégrer des programmes de Case Management dans leurs offres de service, ce qui les amène à créer des entités dédiées

²⁰ Fédération Française de l'Assurance, *op. cit.*

composées de salariés qui travaillent sur un nombre très limité de dossiers nécessitant une attention particulière.

Il est également possible d'avoir recours aux services d'un Case Manager libéral qui intervient, à la demande de l'assureur voire de la victime elle-même, en tant qu'expert pour accompagner la mise en place du projet de vie.

Pour certains observateurs, le modèle externalisé qui consiste à confier la prestation d'accompagnement à un tiers de confiance présente l'avantage de dissocier la fonction de payeur de celle de Case Manager et ainsi de lever l'ambivalence quant au rôle des assureurs²¹.

Lors de la conférence de presse du 26 Mars 2016, Monsieur Bernard Spitz, Président de la Fédération Française de l'Assurance appelait de ses vœux « Une assurance engagée dans un monde qui change »²². Gageons que le Case Management, tel qu'il vient d'être décrit, soit un des leviers dont la profession saura se saisir pour répondre à l'ambition portée dans l'intitulé-même de son Livre Blanc.

Aurélia Gerin

Juriste expert en réparation du dommage corporel,
Présidente et Fondatrice de CARAVIe,
Présidente de l'Association Française de Case Management.

²¹ C. Mainguy et J.-M. Houisse, *Accompagnement des sinistrés*, Newsletter technique, Scor et Réhalto, mars 2015.

²² Titre de la conférence de presse du 26 Mars 2019, *Bilan de l'année 2018 et perspectives 2019*.